

XX ENANCIB

21 a 25 Outubro/2019 – Florianópolis

A Ciência da Informação e a era da Ciência de Dados

GT-4 – GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

CONTRIBUIÇÕES DOS FLUXOS DE INFORMAÇÃO PARA O TURISMO DE BONITO-MS

CONTRIBUTIONS OF THE INFORMATION FLOWS FOR THE TOURISM OF BONITO-MS

Elder Lopes Barboza (Universidade Estadual Paulista - Unesp)

Barbara Fadel (Universidade Estadual Paulista - Unesp)

Marta Lígia Pomim Valentim (Universidade Estadual Paulista - Unesp)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Os fluxos informacionais compõem o caminho em que uma multiplicidade de informações trafega em distintos setores e níveis organizacionais. O problema de pesquisa centrou-se em indagar como se configuram os fluxos de informação no setor turístico do Município de Bonito, Mato Grosso do Sul? As problemáticas em torno do problema central questionaram como são constituídos os fluxos de informação do setor turístico do Município? Qual a influência das tecnologias de informação e comunicação na dinâmica dos fluxos de informação deste ambiente? Quais as efetivas contribuições dos fluxos de informação para o turismo de Bonito? Analisou-se a dinâmica dos fluxos de informação no setor turístico de Bonito, identificando e caracterizando os ambientes de informação, verificando a influência das tecnologias de informação e comunicação nos fluxos de informação desse ambiente, mapeando tais fluxos e apresentando contribuições para a dinâmica dos fluxos de informação no turismo do Município. A metodologia caracterizou-a como de natureza qualitativa do tipo descritiva e documental. O método de pesquisa utilizado foi o Método Sistêmico *Soft*. Os instrumentos de coleta de dados foram a entrevista, a análise documental e a observação. Como resultado obteve-se a identificação e a caracterização dos ambientes de informação e a compreensão das dificuldades do Sistema Turístico de Bonito na ótica dos fluxos de informação, visto que opera predominantemente por meio de fluxos informais, sem a integração efetiva de todos os agentes. Apresentou-se algumas contribuições para a melhoria da dinâmica dos fluxos de informação no turismo de Bonito.

Palavras-Chave: Fluxos de Informação; Gestão da Informação; Sistemas de Informação; Turismo.

Abstract: Information flows are the path in which a multiplicity of information travels in different sectors and organizational levels. A research problem focused on asking how information flows are configured in the tourism sector of Bonito, Mato Grosso do Sul? The problems surrounding the central problem questioned how are the information flows of the tourism sector of the municipality constituted? What is the influence of information and communication technologies on the dynamics of information flows in this environment? What are the effective contributions of information flows to tourism in Bonito? The dynamics of information flows in the tourism sector of Bonito were analyzed, identifying and characterizing the information environments, verifying the influence of information and communication technologies on the information flows of this environment, mapping these flows and presenting contributions to the dynamics of information flows in tourism. of the municipality. The methodology characterized it as qualitative in nature, descriptive and documentary. The research method used was the Soft Systemic Method. The data collection

instruments were interview, document analysis and observation. As a result, we obtained the identification and characterization of information environments and the understanding of the difficulties of the Bonito Tourism System from the perspective of information flows, since it operates predominantly through informal flows, without the effective integration of all agents. Some contributions were presented to improve the dynamics of information flows in Bonito tourism.

Keywords: Information flows; Information Management; Information Systems; Tourism.

1 INTRODUÇÃO

A informação se tornou elemento crucial para a sociedade e base para a economia informacional. Houve também sua inserção no contexto social, a denominada ‘Sociedade da Informação’ que ainda está no bojo das discussões acadêmico-científicas, em que a sociedade se desloca das atividades, técnicas e ferramentas tradicionais, para a sofisticação dos meios de comunicação a partir de tecnologia computacional e de redes de informação.

Conforme descreve Werthein (2000, p.71), “[...] a expressão ‘Sociedade da Informação’ passou a ser utilizada, nos últimos anos desse século, como substituto para o conceito complexo de ‘sociedade pós-industrial’ e como forma de transmitir o conteúdo específico do ‘novo paradigma técnico-econômico’” que, por sua vez, buscam exprimir as mudanças ocorridas e cuja importância se desloca dos insumos de energia para os insumos de informação derivado do desenvolvimento tecnológico.

A informação, nesse contexto, possibilita um novo olhar que se vislumbra em uma nova perspectiva, a de formação da ‘Sociedade do Conhecimento’, denominação ainda tratada de maneira reticente, mas igualmente discutida e pesquisada quando do uso da informação para a construção de conhecimentos que busque a melhoria das condições sociais da humanidade, com a preocupação sobre os recursos disponíveis e na compreensão da vida a partir de objetivos coletivos (COUTINHO; LISBÔA, 2011).

Diante da irreversível revolução tecnológica, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) se transformaram em ferramentas fundamentais para o desenvolvimento de atividades organizacionais e sociais, no âmbito do fenômeno da globalização e do advento da *Internet* que diminuíram as barreiras geográficas outrora existentes no que concerne à relação tempo e espaço. Os fluxos de informação, presentes nos ambientes organizacionais, compõem o caminho por onde essa multiplicidade de informações trafega em distintos setores e níveis organizacionais, por meio de redes tecnológicas e humanas de comunicação. A

efemeridade e dinamicidade da informação e de seus fluxos é tão presente que se torna tarefa difícil de geri-los de modo a subsidiar atividades e decisões gerenciais.

Essas características da informação e dos fluxos, vinculada às atividades cotidianas igualmente dinâmicas, fazem com que as instituições e, também, setores econômicos, precisem repensar suas práticas informacionais, considerando que a ausência de conhecimentos referentes à GI pode acarretar prejuízos ao seu desenvolvimento.

No turismo não é diferente, visto que há a necessidade de se compreender a presença dos fluxos informacionais existentes e sua contribuição para o desenvolvimento do setor turístico, bem como compreender esse ambiente informacional no todo e nas partes, levando em consideração que o potencial turístico pode residir em qualquer lugar do mundo, com características de espaço/tempo diferentes de lugar para lugar. Esses contrastes e especificidades, porém, confluem na necessidade de se gerenciar a informação e seus fluxos de informação, de modo que os destinos turísticos possam propiciar produtos e serviços turísticos de qualidade ao público real e potencial.

O problema que se destaca como ponto central se refere a como se configuram os fluxos de informação no setor turístico de Bonito? Nesse intuito, surge a necessidade de responder problemáticas que circundam o problema de pesquisa, quais sejam: como são constituídos os fluxos de informação do setor turístico do Município de Bonito, Mato Grosso do Sul? Qual a influência das TIC na dinâmica dos fluxos de informação deste ambiente? Quais as efetivas contribuições dos fluxos de informação para o turismo de Bonito? Nessa perspectiva, parte-se do pressuposto de que gerenciar eficientemente os fluxos de informação no âmbito dos agentes que compõem o sistema turístico de Bonito, contribui para o desenvolvimento sustentável de setores e organizações da Região.

Nas inquietudes norteadoras que estão presentes durante toda a construção da pesquisa, o desafio se alicerça em responder aos questionamentos suscitados, havendo, para isso, a necessidade de se definir os objetivos pretendidos. Nesse intuito, como objetivo geral definiu-se analisar e contribuir para a dinâmica dos fluxos de informação no setor turístico de Bonito. Como objetivos específicos: a) Identificar e caracterizar os ambientes informacionais do setor turístico; b) Verificar a influência das TIC na dinâmica dos fluxos de informação desse ambiente; c) Mapear os fluxos de informação existentes no setor turístico; d) Propor contribuições para a dinâmica dos fluxos de informação do setor turístico de Bonito.

2 AMBIENTES E FLUXOS DE INFORMAÇÃO

A informação tem sido considerada elemento fundamental nas relações que a qualifica, enquanto estrutura significativa voltada à produção e disseminação dos conhecimentos adquiridos por indivíduos e/ou grupos, direcionada aos mais variados fins.

A questão a ser considerada, como expõe Barreto (1994, p.2), se refere a “[...] como trabalhar com a informação enquanto estruturas significantes, como produtora de conhecimento para a sociedade”, ou seja, é preciso refletir sobre o papel desempenhado pela informação para o desenvolvimento da sociedade no decorrer de sua história e constituição.

A comunicação, aliada à escolha das TIC adequadas, propicia a gestão de informações produzidas, armazenadas, organizadas e disseminadas, observando-se de modo sistemático os fluxos informacionais que contribuem para a melhoria dos processos organizacionais.

Dessa maneira, os fluxos de informação estão imbricados ao debate sobre a gestão da informação e a gestão do conhecimento, temas recorrentes e contemplados em outras áreas do conhecimento, como Administração e Engenharia de Produção, mas também na Ciência da Informação (CI) que se debruça sobre investigações que desvelam as estruturas criadas para a disponibilização de recursos informacionais e de conhecimento.

A discussão sobre os fluxos de informação acompanha a gênese da Teoria da Informação desde a sua concepção. Naquela época, em plena Segunda Guerra Mundial, buscou-se por meio da materialização dos processos informacionais, desenvolver de maneira eficaz a transmissão de mensagens para ser usado como recurso estratégico.

Sobre os fluxos de informação, Valentim (2013, p.304), afirma que eles “[...] são produzidos naturalmente pelas próprias pessoas e setores que nela atuam, a partir das atividades, tarefas e decisões que vão sendo realizadas”. Assim, utilizá-los e agregar valor à informação dependerá dos objetivos organizacionais ou dos agentes pertencentes ao ambiente organizacional.

Martínez Musiño (2012, p.10) destaca que “[...] *los estudios de los flujos de información son necesarios para identificar, tipificar y valorar la manera en que se comparte la información entre los distintos elementos de una organización*”. Desse modo, considera que as organizações necessitam de aportes teóricos fundamentados na Ciência da Informação que contribuam, por meio do estudo dos fluxos de informação, para a melhoria de seus processos.

Santarém e Pazin Vitoriano (2016, p.165) destacam que os fluxos de informação acontecem a partir da comunicação e compartilhamento de informação, e que “[...] no

contexto organizacional além de estarem presentes, se faz indispensável mapeá-los e compreendê-los, pois o que possibilita à organização a obtenção de vantagem competitiva”.

Nessa perspectiva, corrobora-se com os autores supracitados quando esta pesquisa se propõe a mapear os fluxos de informação, por considerar fundamental para o processo de gestão da informação, sistematizando a dinâmica de comunicação entre os agentes para melhor compreensão dos fenômenos informacionais e identificação de possíveis falhas que prejudiquem os fluxos e, por consequência, o setor como um todo.

Valentim (2013, p.306) explica que os fluxos informacionais “[...] podem ser desenvolvidos não apenas no espaço organizacional, mas também no escopo de uma cadeia produtiva de qualquer segmento econômico”. Essa compreensão nos remete ao pano de fundo desta investigação, o turismo, considerado um segmento econômico de grande valor econômico e social, o qual será posteriormente discutido no decorrer da tese.

Essa abordagem destaca o fato de os fluxos de informação serem pesquisados não somente em um determinado contexto organizacional, mas em um conjunto de organizações que compõe determinado setor ou sistema, a partir das relações estabelecidas entre eles.

Desse modo, conhecer os fluxos de informação existentes na organização, possibilita reconhecer os fluxos formais e informais oriundos das atividades organizacionais, sendo assim o mapeamento dos fluxos é essencial (VALENTIM, 2002). Assim, é possível utilizar todo esse arcabouço para as ações e decisões organizacionais, buscando o desenvolvimento constante de sua atuação.

Diante desse debate e construção de ideias, um elemento precisa ser discutido, pois também está presente de maneira indissociável no fenômeno informacional: as TIC, visto que se constituem na grande propulsora do desenvolvimento na história recente do mundo moderno e na estrutura necessária para que as ações ocorram no menor tempo possível.

3 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E SUA INTERFACE COM A GESTÃO, MEDIAÇÃO, USO E APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

As inovações tecnológicas se tornaram presença fundamental nos múltiplos contextos econômicos e sociais, e a junção entre máquinas e redes formou uma estrutura de comunicação amplamente desenvolvida em diversas mídias. A interação que objetiva a eliminação do espaço/tempo tem alcançado resultados efetivos quando aproxima pessoas de diferentes lugares ao redor do mundo, por meio de estruturas tecnológicas que propiciam a comunicação em tempo real.

As TIC formam parte constitutiva da Ciência da Informação, pois ambas se desenvolveram sob a égide de disciplinas que contemplam questões computacionais, informacionais, matemáticas e de redes, entre outras que formaram o corpus que fundamentam os estudos sobre suas ocorrências e derivações.

Borko (1968, p.3) explica que a Ciência da Informação “[...] *is that discipline that investigates the properties and behavior of information, the forces governing the flow of information, and the means of processing information for optimum accessibility and usability*”.

A CI interage com discussões relacionadas à tecnologia, e acompanha transformações tecnológicas que ocasionam uma reconfiguração na maneira como a informação transita em novas plataformas, como o fluxo ocorre e se desenvolve em ambientes cada vez mais tecnológicos, e os usos que são realizados nas tecnologias disponíveis.

Como ferramenta, as TIC possuem extensa capilaridade, e conseguem proporcionar o acesso e a inclusão de diferentes indivíduos possibilitando uma mudança na realidade ou ambiente em que esses indivíduos estão inseridos.

As TIC são parte integrante dos estudos de gestão, mediação, uso e apropriação da informação realizados no âmbito da CI, sendo possível observar sua presença no contexto dessa Ciência que caminha ao passo das novas configurações socioculturais. Ainda que a tecnologia seja apenas um dos componentes do ambiente informacional e isoladamente não gere mudanças significativas (DAVENPORT; PRUSAK, 1998), sua presença aliada as questões relativas à CI contribuem efetivamente para a melhoria dos processos de gestão, mediação, apropriação e uso da informação.

Na gestão, as TIC contribuem quando proporcionam ferramentas capazes de auxiliar na maneira como se busca, acessa, armazena, organiza e dissemina a informação necessária aos processos organizacionais e na construção de conhecimento que auxilie o desenvolvimento de processos, inclusive os decisórios.

Na mediação, as TIC contribuem quando conseguem integrar indivíduos com as informações disponíveis, de maneira a atender suas necessidades de informação, ao mesmo tempo em que produz novas necessidades por meio de novas significações.

No uso, as TIC contribuem quando conseguem aglutinar em um mesmo ambiente ou plataforma, o acesso a fontes de informação, e o uso por meio dos produtos e/ou materializações geradas após os processos cognitivos de construção de conhecimento. Sobre o

acesso alicerçado pelas TIC, Barreto (2013, p.145) afirma que “[...] a relevância e a prioridade dessa informação para o usuário estão calcadas nos motores de busca na Web”.

Na apropriação, as TIC alteram a maneira com que os indivíduos apropriam a informação e, por consequência, a maneira e os resultados da construção de conhecimento também são alterados, evidenciando a complexidade da relação cognitiva do indivíduo com o objeto informacional que está sendo apropriado.

Nessa perspectiva, corrobora-se com Barreto (2013, p.131), quando menciona que as contribuições reais das TIC “[...] são aquelas relacionadas a tempo e espaço: a interatividade e a interconectividade que alteram as relações de tempo e espaço do receptor com a informação”.

As TIC também proporcionam novas formas de funcionamento dos fluxos de informação, em que alteram as propriedades dos canais de informação, do conteúdo da mensagem em sua forma e de seu conteúdo em múltiplas linguagens, ocasionando influências inclusive nas práticas informacionais do emissor e receptor, ou seja, influenciando as práticas informacionais dos indivíduos.

4 METODOLOGIA

Do ponto de vista de sua natureza, esta pesquisa se caracteriza como qualitativa, cuja abordagem enfoca os processos e seus significados, a partir da análise da estrutura de comunicação estabelecida no turismo de Bonito, dando atenção à subjetividade dos sujeitos participantes da pesquisa, sendo apresentada sistemicamente.

No que diz respeito às finalidades trata-se de uma pesquisa aplicada, pois buscou mapear os fluxos de informação existentes no turismo de Bonito, bem como apresenta propostas a partir dos resultados obtidos, de modo a contribuir para que Bonito tenha um modelo de turismo com o uso eficiente das informações, consequentemente contribuindo para a manutenção da sustentabilidade.

No que diz respeito aos objetivos, sua característica é descritiva ao buscar o mapeamento dos fluxos de informação e caracterizar o ambiente informacional, neste caso o setor turístico do Município de Bonito em uma relação que, ainda, não possui ampla interação entre as disciplinas no campo teórico e prático, quais sejam, a CI e o Turismo.

Nessa perspectiva, quanto a método escolhido, foram feitas buscas para localizar precedentes teóricos no campo da Ciência da Informação e do Turismo que sustentassem a

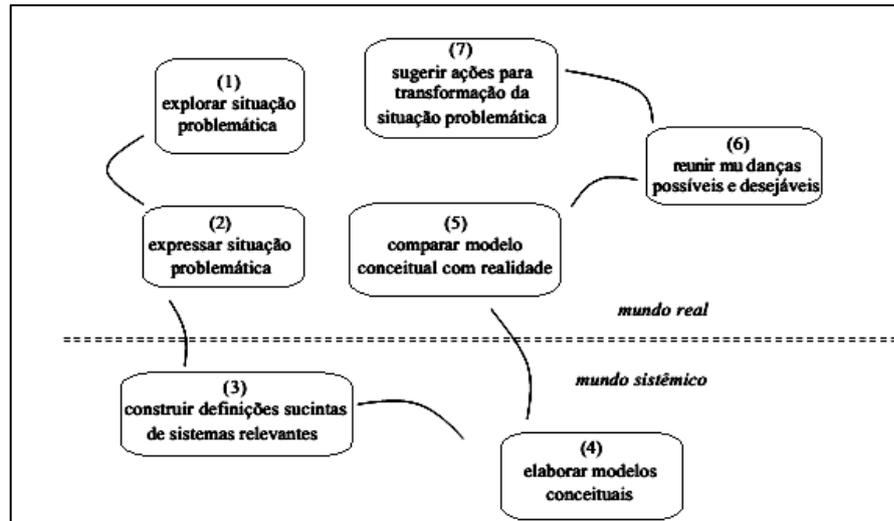
adoção da Metodologia Sistêmica do tipo flexível, garantindo sua viabilidade de realização. Na Ciência da Informação, identificou-se a pesquisa de Moraes (2010), que utilizou a Metodologia Sistêmica *Soft* para sua pesquisa de doutorado, em que propôs elaborar um modelo conceitual baseado na cultura organizacional e na gestão de pessoas, para minimizar os obstáculos para a implantação da gestão do conhecimento nas organizações. No campo do turismo, identificou-se precedentes teóricos, como a pesquisa de doutorado de Velasquez (2016) que corrobora com a escolha da Metodologia Sistêmica do tipo flexível para o estudo em questão, especificamente aplicada aos fluxos de informação.

Com o apoio dos antecedentes científicos mencionados, o método escolhido se definiu como sendo a 'Metodologia Sistêmica *Soft*' (MSS) ou em inglês *Soft Systems Methodology* (SSM), cuja dinâmica foi ao encontro dos objetivos da pesquisa que, por sua vez, se dedicou ao estudo dos fluxos de informação e as relações informacionais estabelecidas pelos agentes atuantes no sistema turístico de Bonito. Destaca-se, também, a compreensão de que o ambiente pesquisado se constitui em um sistema complexo que envolve vários agentes.

A MSS ou SSM está inserida no contexto dos sistemas complexos. Foi proposta por Peter Checkland (1985), da *Lancaster University*, Reino Unido, de modo a lidar com situações complexas quando os envolvidos não sabem exatamente o que fazer para que o sistema atinja seus objetivos, ou mesmo, não percebem as dificuldades existentes do sistema.

A SSM identifica o que fazer, a partir da base da situação problemática presente na realidade, levando-a para o plano sistêmico com conseqüente elaboração de modelos, e retornando para o plano da realidade num processo de comparação e proposição das mudanças necessárias que são identificadas, a partir da aplicação do método (Figura 1).

Figura 1: Etapas da *Soft Systems Methodology*.



Fonte: Checkland (1985).

A SSM é um método que prevê ações de aprendizagem, e conforme se verifica em seus estágios, contempla essa aprendizagem durante a coleta e análise dos dados, bem como na interação com a realidade, não sendo um método unidimensional. Ao contrário, a SSM propõe a interação, numa dualidade entre o mundo real e o mundo sistêmico, o que enriquece a pesquisa.

Como a pesquisa se pauta em sistemas humanos com intensa carga de abstração, a escolha da SSM se deve ao interesse de influência da pesquisa no ambiente pesquisado, que visa mudança e aprendizado a partir da identificação dos *gaps*, conflitos e insatisfações referentes aos fluxos informacionais.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Foram coletadas informações com os sujeitos de pesquisa, o que possibilitou compreender o ambiente. Cabe destacar que se buscou, para facilitar a visualização e a compreensão dos fluxos de informação, apresentar os resultados a partir da visão de Goeldner, Ritchie e McIntosh (2002) que foram colocados em prática na pesquisa Velasquez (2016) e ratificadas por Velasquez e Oliveira (2018), que trata das sobreposições dos diferentes sujeitos pertencentes ao sistema flexível do turismo de Bonito.

Portanto, distintas cores foram utilizadas para representar cada subsistema que compõe o sistema turístico de Bonito: o Turista; a Superestrutura Básica e Turística (Secretaria de Turismo; Bonito *Convention and Visitors Bureau*; Observatório do Turismo e Eventos de Bonito; Sindicato Rural de Bonito, Associações, ONG); Mercado Turístico (Agências de Turismo; Atrativos turísticos; Guia de Turismo; Meios de Hospedagem; Setor de Alimentação;

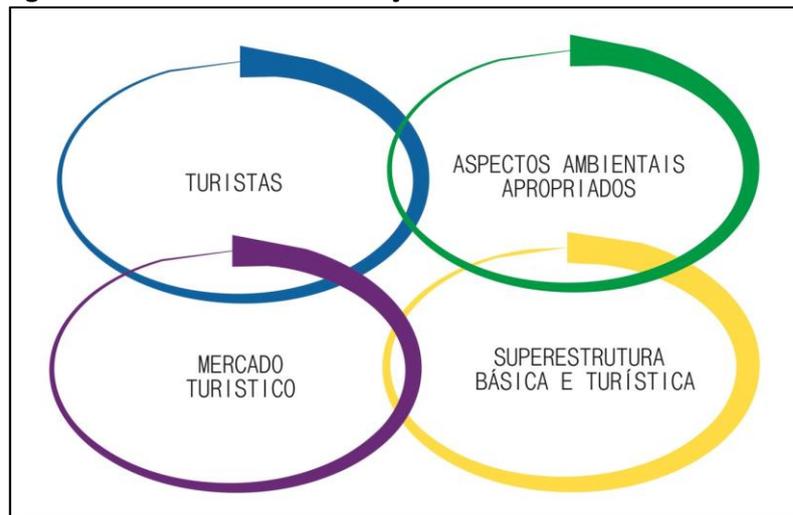
Transporte de turismo; Comércio Local); e Aspectos Ambientais Apropriados, da qual pertence a Comunidade Local.

Também cabe esclarecer que a intensidade dos fluxos de informação será representada de maneira a demonstrar suas relações de comunicação, descritas como relações fortes ou fracas, sendo utilizadas espessuras diferentes para representá-las.

5.1 Ambientes de Informação no Setor Turístico de Bonito

Em relação a identificar e caracterizar os ambientes informacionais que compõem o setor turístico de Bonito e compreender seus fluxos, os principais agentes do sistema turístico de Bonito são descritos a seguir conforme os sujeitos foram sendo observados e entrevistados (Figura 2).

Figura 2: Ambientes de informação do sistema turístico de Bonito.



Fonte: Elaboração própria (2018). Arte de Thamyres Jaques (2018).

Considera-se os 'Turistas' aqueles que visitam Bonito, sendo motivo pelo qual todo o sistema se desenvolve para atender suas necessidades e proporcionar uma experiência positiva em todos os aspectos de sua permanência no destino, ao mesmo tempo em que o destino busca captar uma quantidade suficiente para manter todo o sistema em operação.

A 'Superestrutura Básica e Turística' do destino é identificada e caracterizada, a partir dos ambientes de informação da Secretaria de Turismo, do Bonito *Convention and Visitors Bureau*, do Observatório do Turismo e Eventos de Bonito e das ONG.

As atividades realizadas pela Secretaria de Turismo (SECTUR) são voltadas à gestão do turismo de Bonito, que tem como função a normatização da atividade turística do destino

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

em parceria com o *Trade* Turístico. A SECTUR, também, gerencia a Gruta do Lago Azul, incluindo as reservas feitas pelas agências, um dos atrativos mais conhecidos e visitados de Bonito. Além disso, também gerencia o Fundo Municipal de Turismo (FUMTUR) que corresponde à receita gerada pelo turismo do Município.

Entre as atividades desempenhadas, a SECTUR divulga o destino, atende agências de turismo, guias de turismo, administra o balneário municipal, elabora projetos para captação de recursos para ampliar a infraestrutura do município, dá apoio na realização de eventos no município e assessora as atividades do COMTUR, espaço em que são discutidas as políticas públicas para o turismo no presente e no futuro.

O Bonito *Convention & Visitors Bureau* (BCVB) é uma associação sem fins lucrativos, mantida pela iniciativa privada, que foi criado no Ano 2005 por um grupo de empresários para o fomento do turismo de eventos e ações de *marketing* do destino, visando aumentar o fluxo de turistas especialmente nos períodos de baixa temporada. Esta entidade realiza a pesquisa e o monitoramento dos eventos, especialmente eventos associativos e técnico-científicos que apresentem perfil para serem realizados no Município, de acordo com a estrutura disponível e, após selecionar os eventos compatíveis, o BCVB entra em contato com as entidades representantes para oferecer a possibilidade de realização do evento em Bonito, propiciando o suporte e assessoria para a concretização da candidatura de Bonito como sede do evento.

Também se realiza pesquisas por meio do OTEB, criado em 2015, para coleta e divulgação de informações referentes aos visitantes de Bonito, a partir dos dados coletados com os associados do BCVB e com a Gruta do Lago Azul, que é o atrativo de maior visitação no Município.

Bonito possui ONG voltadas às questões sociais e ambientais, e ambos os tipos têm vínculo com o turismo praticado na região, desenvolvendo suas atividades a partir do objetivo de sua criação, conforme se constatou na pesquisa aplicada. As ONG ambientais buscam realizar ações de conservação dos recursos naturais existentes na região, sensibilizando donos de propriedades rurais, recuperando áreas que foram degradadas, e promovendo a educação ambiental na comunidade local.

Após apresentar os ambientes de informação da ‘Estrutura Básica e Turística’ do sistema turístico de Bonito, passa-se a apresentar as informações pertinentes ao ‘Mercado Turístico’, composto pelas agências de turismo, os atrativos turísticos, os guias de turismo,

os meios de hospedagem, o setor de alimentação, de transporte de turismo e de comércio local.

As agências de turismo são organizações voltadas ao atendimento e prestação de serviços em Bonito e Região, com a finalidade de organizar e realizar os roteiros turísticos, realizar reservas de passeios, hospedagem e transporte para os turistas interessados em conhecer o destino. Pelo modelo atual, são elas as responsáveis pela emissão de *vouchers*, documento obrigatório para os turistas realizarem os passeios.

As agências de turismo em Bonito, em geral, são empresas familiares e com estrutura pequena, possuindo em seu quadro, além dos proprietários, os agentes de turismo, sendo que algumas, com estruturas maiores, possuem um agente financeiro exclusivo para a função.

Os atrativos turísticos, no caso de Bonito, são predominantemente atrativos naturais, que são os locais de visita dos turistas, em suas diversas opções de atividades, descanso e lazer, localizados em ambientes naturais na zona rural do município.

Além do ambiente natural em que ocorre a experiência do turista, motivo maior do seu fazer turismo, os atrativos possuem estruturas para recepcionar os turistas, denominadas receptivos, e contam com estrutura administrativa para operacionalizar e gerenciar suas atividades organizacionais, mantendo contato com os demais agentes.

Adentrando a descrição dos ambientes de informação, os atrativos turísticos privados, que são a maioria, possuem proprietários que por vezes também atuam na administração do empreendimento. Os atrativos públicos são administrados pelo poder público municipal, especificamente pela SECTUR. Em ambos os casos, sendo público ou privado, os atrativos possuem um gerente para coordenar localmente o seu funcionamento.

Os guias de turismo têm a responsabilidade de conduzir os turistas durante sua permanência nos passeios, mantendo a ordem no que se refere a usufruir dos ambientes naturais ao mesmo tempo em que se tenta minimizar os impactos negativos causados pela presença humana na natureza. Também são os replicadores da conservação ambiental existente no município, realizando orientações e informações sobre a fauna e flora existente na região.

São responsáveis pela satisfação na experiência do turista no destino que vem se realizando desde o momento em que o turista faz contato com as agências, utiliza o transporte de turismo, usufrui dos meios de hospedagem e chega até os atrativos.

Os meios de hospedagem, representados por hotéis, *hostels*, pousadas, campismo etc., tem por objetivo hospedar, por meio de alojamento em unidades habitacionais, os visitantes durante sua estada no município. Em Bonito, existem diversas opções de meios de hospedagem, com diferentes estruturas e preços.

Os meios de hospedagem de Bonito são, em geral, administrados pelos proprietários, que possuem, em sua estrutura organizacional, os gerentes que, a depender do tamanho do meio de hospedagem, atuam também no atendimento e no financeiro, ou gerentes diversos para as áreas de recepção e *marketing*.

O setor de alimentação, também chamado de setor de Bares e Restaurantes, ou Alimentação e Bebidas, tem como objetivo, além da função alimentar, expressar por meio da gastronomia a cultura local, modo de vida da região e as variedades de alimentos e bebidas existentes no destino.

No caso de Bonito, o setor de alimentação tem característica familiar, cujas organizações são compostas pelos proprietários que administram o negócio, tendo o auxílio de gerentes, que comandam os atendentes e auxiliares de cozinha, além de todo o setor operacional.

O transporte de turismo em Bonito realiza as atividades voltadas ao transporte de turistas para os atrativos turísticos do Município e fora dele, seja buscando o turista que chega a Campo Grande, Capital do Estado de Mato Grosso do Sul, ou trazendo e levando para o local de hospedagem do turista ou para as agências de turismo quando este já tem um contato prévio com os pacotes e reservas feitos.

O comércio local de Bonito tem um perfil familiar, composto em sua maioria por micro e pequenas empresas, cujos proprietários atuam na administração da organização, cumprindo as funções de *marketing*, atendimento ao público e financeiro. Além disso, possui funcionários voltados ao atendimento ao público e manutenção.

Após acompanhar os ambientes de informação relativos ao Mercado turístico, passa-se a descrever sobre os 'Aspectos Ambientais Apropriados', que no caso desta pesquisa se identificou como a Comunidade Local representando tal segmento.

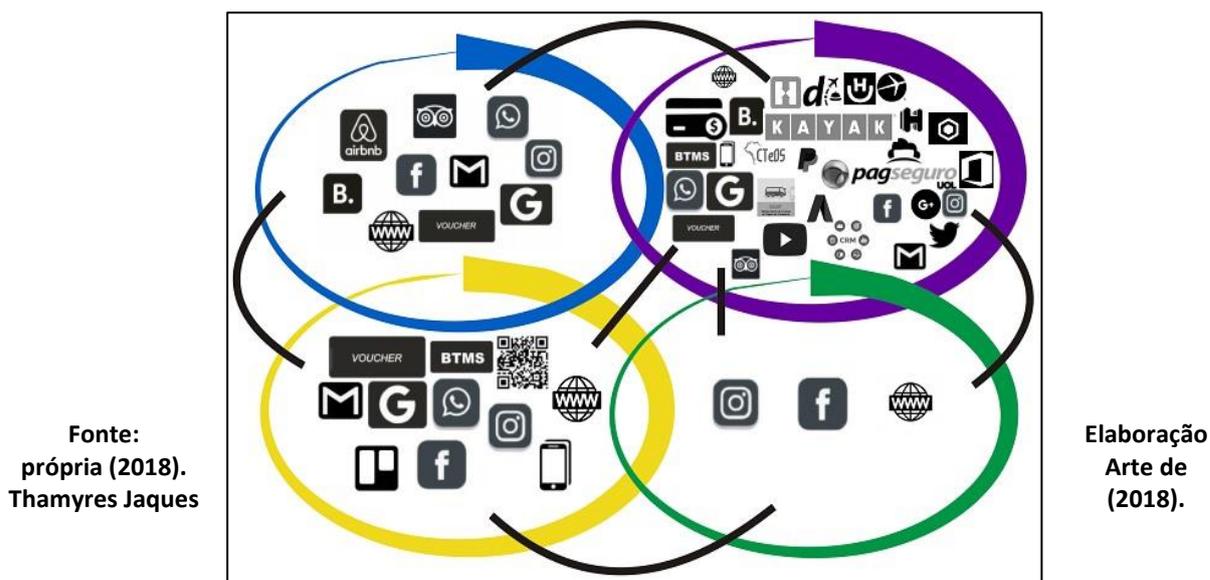
A comunidade local é um ambiente informacional simbólico para o sistema turístico de Bonito, pois o espaço turístico apropriou-se das estruturas naturais e modificou os espaços existentes para que a experiência do turismo pudesse acontecer no local.

Em contrapartida, a apropriação desses ambientes trouxe o oferecimento da possibilidade de emprego e renda aos moradores, que viram o município avançar de uma economia predominantemente rural, para um dos maiores destinos de turismo do mundo.

5.2 TIC e os Fluxos de Informação: inter-relações

Verificou-se a influência das TIC nos fluxos de informação existentes nos ambientes de informação do turismo de Bonito, observando as tecnologias utilizadas nas atividades realizadas e no processo de comunicação entre os agentes, descrevendo possíveis *gaps* existentes a partir da compreensão dos participantes (Figura 3).

Figura 3: Influência das TIC nos fluxos de informação.



Percebeu-se a influência das novas tecnologias de comunicação, em especial as mídias sociais, que tem a capacidade de direcionar as escolhas dos indivíduos e motivá-los a conhecer pessoalmente lugares das mais distantes localizações geográficas.

A opinião das pessoas no contexto da rede *Internet*, também, pode ser considerada um fator de influência determinante, haja vista que são relatos reais de pessoas que já estiveram no local e puderam vivenciar a experiência, que posteriormente é compartilhada àqueles que ainda não conhecem.

Verificou-se que o mercado turístico se adaptou às novas TIC que, neste contexto, tem o aplicativo *WhatsApp* como a proeminente e dinâmica ferramenta de comunicação. É

possível constatar tal inserção visitando os *sites* das agências e verificando a disponibilidade de comunicação por meio de tal ferramenta como destaque entre as opções disponíveis.

Diante do exposto sobre a influência das TIC nos fluxos de informação do sistema turístico de Bonito, foi possível observar a maneira como os agentes do sistema utilizam e interagem com as diversas tecnologias disponíveis no seu cotidiano. Constatou-se que algumas TIC se destacam como influenciadoras nas atividades dos agentes que compõem o sistema turístico de Bonito, especialmente as redes sociais (*Facebook* e *Instagram*) para a divulgação, o *WhatsApp* para a comunicação remota, e o *TripAdvisor* para monitorar a avaliação feita pelos turistas, uma maneira de ter o feedback dos serviços oferecidos.

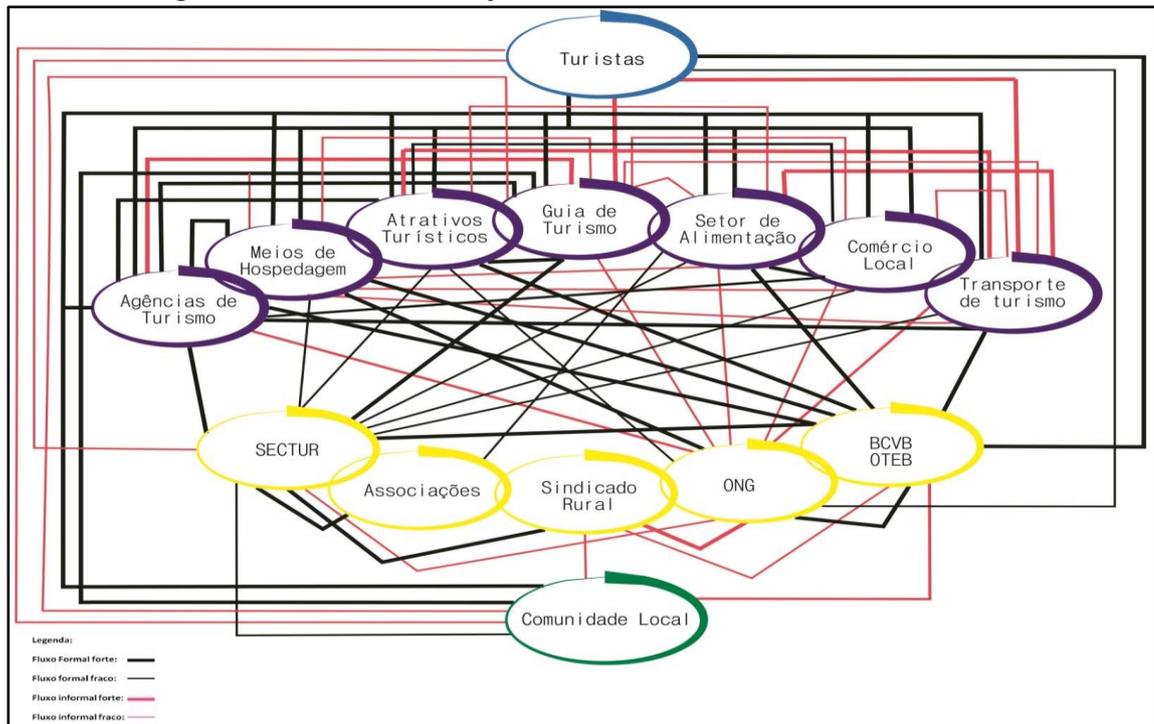
Notou-se, também, que a comunidade não acompanha com a mesma intensidade as diversas opções de tecnologias disponíveis, ao passo que os turistas e o mercado turístico acabam por fomentar essa necessidade inovadora no âmbito das tecnologias.

Seguindo os avanços na apresentação de análise dos dados obtidos, apresenta-se o mapeamento dos fluxos de informação do setor turístico, a partir da maneira como ocorre a comunicação entre os agentes, identificando os canais e eventuais problemas de comunicação existentes nessa relação, para propor soluções aos problemas evidenciados, no intuito de contribuir com o turismo de Bonito.

5.3 Fluxos de Informação no Setor Turístico de Bonito

A partir das análises realizadas, percebeu-se que os fluxos informais são determinantes nas relações entre os agentes do sistema turístico, como modo de desburocratizar algumas atuações e como forma de cooperação em prol do destino. Por outro lado, essa informalidade limita a capacidade de se compreender o sistema turístico, em especial para quem está alheio às atividades, e pode dificultar a entrada e permanência de interessados em atuar no setor.

Figura 4: Fluxos de informação atuais do setor turístico de Bonito.



Fonte: Elaboração própria (2018). Arte de Thamyres Jaques (2018).

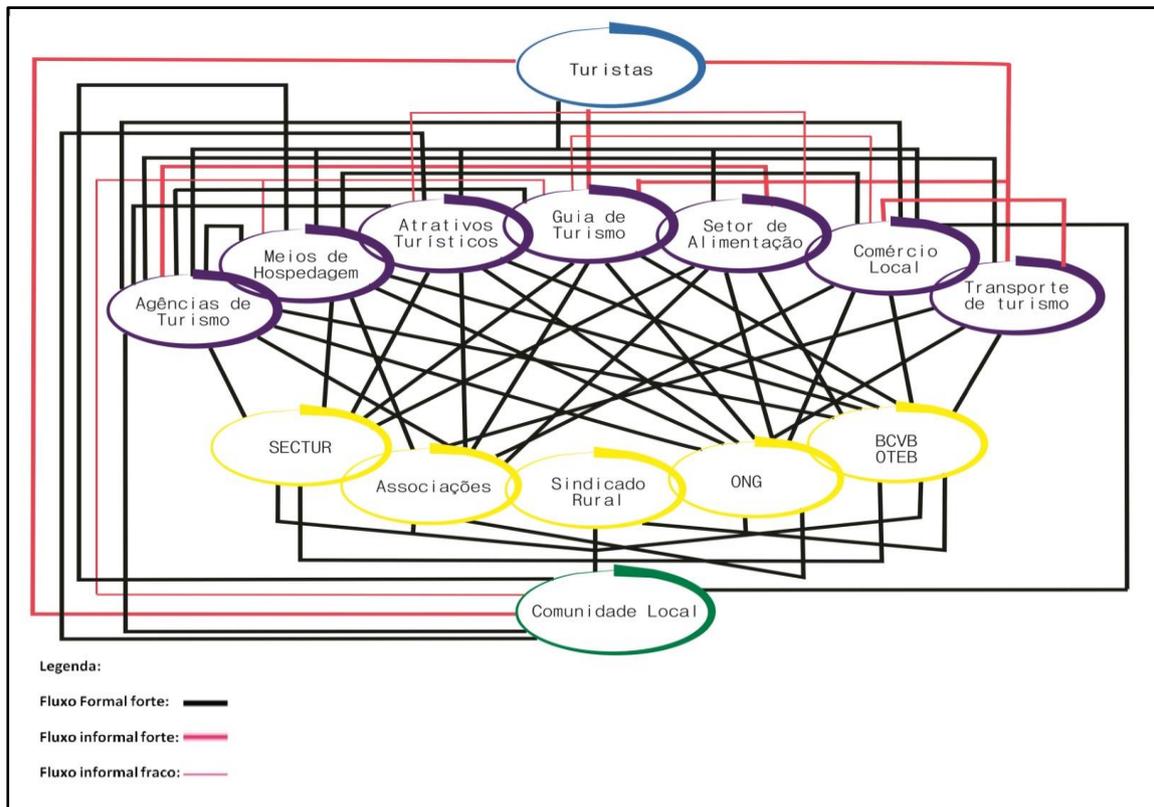
É possível observar as linhas que conectam cada agente do sistema, e que se diferenciam a partir das relações estabelecidas pelos fluxos de informação, visto que há fluxos de informação mais fortes, mais fracos e inexistentes.

Assim sendo, passa-se a contribuição dos fluxos de informação para o setor turístico, por meio da metodologia *Soft*, de maneira a propor um novo olhar e contribuir para o turismo de Bonito, preenchendo as lacunas existentes e melhorando a gestão dos fluxos de informação.

5.4 Contribuições dos Fluxos de Informação para o Turismo de Bonito

Foi possível estabelecer os fluxos de informação que contribuem efetivamente para o turismo de Bonito. Para tanto, recorreu-se a metodologia proposta para compreender o sistema e fazer as intervenções propositivas, considerando a complexidade existente e promovendo o diálogo entre a realidade e os modelos sistêmicos. Diante do exposto nas etapas de SSM, ancorado nas informações obtidas na coleta e análise de dados, e das inferências, foi possível sintetizar uma proposta de fluxos de informação para o Sistema Turístico de Bonito (Figura 5).

Figura 5: Proposta de reformulação dos fluxos de informação do setor turístico de Bonito.



Fonte: Elaboração própria (2018). Arte de Thamyres Jaques (2018).

Com as ações apresentadas foi possível transformar a situação problemática evidenciada no sistema turístico estudado que, conforme se observa, passa a integrar todos os agentes do sistema, retirando do isolamento alguns agentes como, por exemplo, as ONG e a comunidade e, também, aproximando outros como o comércio local e o setor de alimentação, visando maior comunicação entre todos os que atuam no sistema turístico.

Quanto às respostas a respeito de como se configuravam os fluxos de informação no setor turístico de Bonito, foi possível mapear os fluxos de informação existentes, desvelando que sua constituição se ancora em fluxos formais e fluxos informais, variando seus níveis de interação de acordo com a comunicação estabelecida entre os diversos ambientes de informação pertencentes aos distintos subsistemas.

No caso do 'Mercado Turístico' e 'Turistas' as atividades comerciais exigem fluxos formais bem definidos, com processos e documentos elaborados que passem a confiança necessária ao cliente, sem perder o dinamismo necessário na prestação de serviço, o que se verificou estar presente.

Não obstante, quando da comunicação entre os ambientes de informação do 'Mercado Turístico', e entre os subsistemas do 'Mercado Turístico' com os demais agentes, os resultados mostraram fluxos de informação fracos entre eles, com presença substancial de fluxos informais, o que acarreta dificuldades de comunicação e prejuízos ao funcionamento do sistema.

Devido a isso, foi possível propor contribuições para a dinâmica dos fluxos de informação do setor turístico de Bonito utilizando-se os passos da SSM. Explorou-se a situação problemática que consistiu na identificação dos agentes e na compreensão de suas dificuldades, expressa no fato de existir fluxos informais e desestruturados predominantes na relação entre eles, fator que prejudica sua integração.

A partir desta constatação, seguindo os passos da SSM, foram elaboradas definições sucintas que se mostraram como necessidade de transformação a estruturação de fluxos formais, diminuição de fluxos informais e ações de integração entre os agentes do sistema e, assim, contribuindo com um modelo conceitual que compreendesse a realidade e permitisse modificá-la a partir da comparação com a realidade, reunindo mudanças desejáveis e sugerindo ações de transformação.

A análise e as contribuições para a dinâmica dos fluxos de informação no setor turístico de Bonito se pautaram, no contexto das TIC, na propositura de melhoria de conexão e capacitação para a utilização dos sistemas.

Em relação aos fluxos de informação, a proposta enfocou a reformulação dos fluxos de informação existentes, enfatizando a necessidade do estabelecimento de fluxos formais e estruturados na comunicação entre os ambientes de informação do subsistema 'Mercado Turístico', bem como na comunicação entre este subsistema e os demais, bem como a integração do sistema como um todo, com fluxos formais e estruturados, por meio da sensibilização sobre a necessidade da participação de todos, com ações conjuntas que propiciem o desenvolvimento do sistema turístico.

Acredita-se que é possível dinamizar os fluxos formais de informação que garantam a efetiva integração de todos os agentes, visando desenvolver as ações estratégicas integradas no Sistema Turístico de Bonito, partindo da integração dos fluxos de informação estruturados. Nessa perspectiva, haveria maior transparência nas relações entre todos os agentes, maior confiabilidade para a prestação de serviço, bem como melhoria na

comunicação entre os agentes do sistema, possibilitando maior desenvolvimento turístico de Bonito, a partir do fortalecimento de todos os agentes do sistema.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O interesse e as inquietações referentes aos fluxos de informação existentes no turismo de Bonito, Mato Grosso do Sul, influíram na necessidade de conhecer este universo e suas problemáticas de maneira mais aprofundada.

Superadas as discussões teóricas e metodológicas, partiu-se para a coleta de dados no universo da pesquisa, que se mostrou desde o início demasiado extenso e heterogêneo, o que demandou tempo para realizar todas as coletas, transcrição das entrevistas e análise de todo o material obtido, para que fossem feitas as inferências e considerações.

Quanto a identificar e caracterizar os ambientes informacionais do setor turístico, os resultados da pesquisa evidenciaram que eles estão concentrados em quatro subsistemas: o Turista; a Superestrutura Básica e Turística, da qual fazem parte a Secretaria de Turismo; o Bonito *Convention and Visitors Bureau*; o Observatório do Turismo e Eventos de Bonito; o Sindicato Rural de Bonito, as Associações, e as ONG; o Mercado Turístico, composto pelas Agências de Turismo; Atrativos turísticos; Guias de Turismo; Meios de Hospedagem; Setor de Alimentação; Transporte de turismo; Comércio Local; e os Aspectos Ambientais Apropriados, da qual pertence a Comunidade Local.

Na caracterização desses ambientes de informação foi possível perceber, nos resultados, que majoritariamente possuem estruturas pequenas e com reduzido número de pessoas que desempenham uma variedade de atividades voltadas à operacionalização do turismo, sendo as informações produzidas e compartilhadas aquelas necessariamente voltadas ao seu ramo de atuação, com foco sempre no turista.

Sobre o objetivo de verificar a influência das TIC na dinâmica dos fluxos de informação nos ambientes de informação do turismo de Bonito, as respostas advindas nos resultados superaram a dúvida inicial, mostrando o uso massivo e diversificado das TIC na dinâmica de comunicação dos ambientes de informação, sinalizando que o sistema turístico acompanha as mudanças que ocorrem no contexto tecnológico e é por ele influenciado.

Os resultados trouxeram outras respostas sobre a influência da TIC nos ambientes de informação do sistema turístico, mostrando que o turismo está conectado com o mundo de maneira *online*, haja vista que o turista está em qualquer lugar do mundo necessitando de

atendimento para conhecer o destino. Percebeu-se o uso de ferramentas da atualidade, a exemplo dos aplicativos de comunicação, ferramentas profissionais de divulgação, gestão de relacionamento com o cliente, reservas e pagamento.

Paradoxalmente, quase ao final do processo aparece o fenômeno dialógico característico da informação e seus suportes que consiste na exigência de se apresentar o *voucher* impresso para poder realizar os passeios, expondo o imponderável entre impresso e digital, *online* e *offline*, tecnologia e humanidade.

Pode-se considerar que a dinâmica dos fluxos de informação dos agentes que compõem o sistema turístico de Bonito é complexa e carregada de informalidade que permeiam todo o sistema. Sendo assim, foi possível verificar que o Sistema Turístico de Bonito, do ponto de vista dos fluxos de informação, opera predominantemente por meio dos fluxos informais de informação, sem uma integração efetiva de todos os seus agentes.

Considera-se que é preciso um olhar sistêmico que compreenda a importância de se conhecer e melhorar os fluxos de informação no ambiente pesquisado, visando a melhoria do sistema como um todo, a partir do fortalecimento dos fluxos formais e da integração de todos os agentes do sistema.

Desta análise, confirma-se o pressuposto de que a compreensão dos fluxos de informação contribui para a melhoria do sistema turístico, dos setores e organizações neles existente, desde que se reconheça e se saiba lidar com essa complexidade exposta por meio da pesquisa realizada, bem como se aceite e se realize as mudanças sugeridas.

O modelo pode contribuir para um novo olhar sobre os fluxos de informação, buscando expandir e consolidar pesquisas que se desloquem do interior das organizações para o ambiente externo, ou seja, para um olhar dos fluxos de informação no contexto de cadeias produtivas, entre organizações de um setor ou de setores distintos.

Também contribui para ampliar o foco puramente organizacional, passando a discutir fluxos de informação entre indivíduos, tal como sua gênese na Teoria da Informação que buscava a compreensão entre emissor e receptor, obviamente influenciado pelas relações complexas existentes nos tempos atuais.

Acredita-se que o objetivo inicial proposto foi alcançado, e a partir da análise da dinâmica dos fluxos de informação no sistema turístico de Bonito, contribuiu-se para a melhoria do turismo do local e da região por meio de como ocorre os fluxos de informação entre os agentes que fazem parte do referido sistema turístico.

REFERÊNCIAS

- BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v. 8, n. 4, 1994, p.3-8.
- BARRETO, A. A. Uma análise sobre a importância e a urgência de controle dos conteúdos em formato digital na internet. In: ALBAGLI, Sarita (Org.). **Fronteiras da Ciência da Informação**. Brasília: IBICT, 2013. p.129-147.
- BORKO, H. Information science: what is this? **American Documentation**, 1968.v.19,n. 1, p.3-5.
- CHECKLAND, P. **Systems thinking, systems practice**. Chichester: John Wiley & Sons, 1985.
- COUTINHO, C.; LISBÔA, E. Sociedade da informação, do conhecimento e da aprendizagem: desafios para educação no século XXI. **Revista de Educação**, v. 18, n. 1, 2011, p. 5-22.
- DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998. 316p.
- GOELDNER, C.R. RITCHIE, J. R. B. MCINTOSH. R. W. Turismo: princípios, práticas e filosofias. 8. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- MARTÍNEZ MUSIÑO, C. La ciencia de la información como plataforma para potenciar el estudio de los flujos de la información en las organizaciones. **E-Ciencias de la Información**, v. 2, n. 1, jan. 2012.
- MORAES, C. R. B. **Gestão do conhecimento nas organizações: modelo conceitual centrado na cultura organizacional e nas pessoas**. 2010. 191f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2010.
- SANTARÉM, V.; VITORIANO, M. C. C. P. Gestão da Informação, Fluxos Informacionais e Memória Organizacional como elementos da Inteligência Competitiva. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 6, n. Especial, p. 158-170, 2016.
- VALENTIM, M. L. P. Ambientes e fluxos de informação em contextos empresariais: o caso do setor cárnico de Salamanca/Espanha. **Brazilian Journal of Information Science**, Marília, SP, v.7, n. Especial, p.299-323, 1º. Sem. 2013.
- VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.3, n.4, p. 1-13, ago. 2002.
- VELASQUEZ, G. G.; OLIVEIRA, J.P. O Sistema Flexível de Turismo: avanço na análise sistêmica do Turismo. **Turismo, Visão e Ação**, v. 20, n. 2, p. 343-360, mai./ ago. 2018.
- VELASQUEZ, G.G. **A relação turismo e meio ambiente: uma proposta de sistema flexível de turismo**. 2016. 288f. Tese (Doutorado em Turismo e Hotelaria) – Universidade do Vale do Itajaí, Campus Balneário Camboriú, 2016.
- WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, v.29, n. 2, nov. 2000. ISSN 1518-8353.